



RESPONSABLES DE FILIÈRE
Tél_05 57 42 65 15

Salim AHMED_
salim.ahmed@mfr.asso.fr

Mélinda SEGUIN_
melinda.seguin@mfr.asso.fr

Réfèrent Handicap_ Céline STEINDORF
celine.steindorf@mfr.asso.fr

Réfèrent Mobilité_ Catherine MARAN
catherine.maran@mfr.asso.fr

Réfèrent Apprentissage_ Géraldine RETE
geraldine.rete@mfr.asso.fr



www.mfrblaye.fr # mfr.blaye@mfr.asso.fr

MFR DU BLAYAIS

4 Impasse du Merle,
33390 SAINT-MARTIN LACAUSSEADE
Tél : 05 57 42 65 15



ACCÈS

- _ A10/RN 137
- _ Bac Blaye-Lamarque*
- _ Bus TransGironde 201
- _ Parking

* Navette gratuite Embarcadère-MFR le lundi et le vendredi pour les internes



MFR - CFA DU BLAYAIS
SUP'MFR du Blayais - CAMPUS de la Formation



Prestations adaptées et
accessibles aux personnes
en situation de handicap



BAC PRO MA

**BAC PRO MÉTIERS DE L'ACCUEIL
en APPRENTISSAGE**

Taux de réussite BAC PRO MA par voie de l'apprentissage: 1^{ère} session en 2023

LE MÉTIER Le BAC Professionnel Métiers de l'Accueil s'adresse aux personnes qui ont, pour projet professionnel d'intégrer l'un des métiers de l'accueil. L'apprenti s'approprie les techniques relationnelles, il sait répondre aux demandes en face-à-face ou par téléphone, évaluer la satisfaction de l'interlocuteur, traiter les réclamations. Il a également des compétences commerciales ; ainsi, il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services. Il peut assurer le démarchage, la mise à jour de fichiers de prospects, l'établissement de factures et l'encaissement. Enfin, il possède des compétences en marketing, et est formé aux techniques de communication web 2.0. A la MFR du Blayais, le cursus Bac professionnel MA offre l'opportunité de s'ouvrir à l'Europe et à l'international, d'être accompagné(e) dans son projet personnel et professionnel vers l'insertion ou la poursuite d'études, recherche d'un contrat d'apprentissage. Ce cursus favorise également le développement de capacités supplémentaires.



*trouver sa voie,
retrouver goût aux
études et définir son
orientation*

[mise à jour_ mars 2023]



MFR - CFA DU BLAYAIS
SUP'MFR du Blayais - CAMPUS de la Formation

ORGANISATION

Pré-requis / Public

- > Entrée en BAC PRO classe de 2nde :
 - Après une 3^{ème} générale avec avis favorable pour rentrer en 2nde pro
 - Sur réorientation après une classe de 2nde
- > Entrée en BAC PRO classe de 1^{ère} :
 - Après une 2nde pro des métiers en cohérence avec la spécialité
 - Après une 2nde générale sous dérogation du ministère
 - Après un CAP de la même spécialité
 - Après un CAP d'une autre spécialité sous dérogation du ministère
 - Sur réorientation sur classe de 1^{ère} ou autre
 - Après une 2nde pro ou une 1^{ère} pro d'une autre spécialité, d'une 1^{ère} générale ou 1^{ère} technologique sous dérogation du ministère
- > Entrée en BAC PRO classe de Terminale :
 - Après la classe de 1^{ère} pro de la spécialité du Bac Pro visé
 - Après une 1^{ère} pro des métiers en cohérence avec la spécialité
 - Après une 1^{ère} pro d'une autre spécialité ou une 1^{ère} générale ou une 1^{ère} technologique sous dérogation du ministère

Recrutement/Admission

- _ Sur Rendez-Vous

Planning/Début de formation

- _ Fin août 2023

Les + de la MFR du Blayais Le contrat d'apprentissage peut être signé à n'importe quel moment de l'année de formation. Un accompagnement à la recherche et à la signature du contrat pour les apprenants le souhaitant.

Délai de réponse admissibilité

- _ Immédiat si dossier complet et si profil/projet adapté
- _ Immédiat si contrat d'apprentissage en adéquation avec le référentiel de formation
- _ En attente si éléments manquants au dossier mais profil/projet adapté
- _ En attente réponse dérogation de l'autorité académique
- _ Refus immédiat si projet/profil non adapté

Durée

- _ Cycle sur 3 ans en Contrôle Continu de Formation (CCF)
- _ Rythme prévisionnel : 1 semaine en centre, 1 semaine en entreprise
- _ Formation théorique : 1 900 heures
- _ Formation pratique : 60 semaines

Financement

- _ Contrat Apprentissage et Contrat de Professionnalisation : 7800 euros/an (prise en charge par l'OPCO)
- _ Scolarité gratuite pour l'apprenti

Hébergement/restauration

- _ Interne : Nuitée 19,5 euros – repas 7 euros
 - _ Demi-pensionnaire: 14 euros par repas (encadrement équipe éducative comprise dans le forfait)
- *Aide de l'OPCO non déduite soit 3 euros par repas et 6 euros par nuit*

PROGRAMME

Enseignement Général

- _ Français
- _ Histoire- Géographie - Instruction civique
- _ Mathématiques
- _ Economie – Droit
- _ Arts appliqués et culture artistique
- _ Prévention Santé Environnement
- _ EPS

Enseignement Professionnel

- _ L'accueil en face à face
- _ L'accueil téléphonique
- _ La gestion de la fonction d'accueil
- _ La vente de services ou de produits associée à l'accueil
- _ Les activités administratives connexes à l'accueil
- _ Anglais
- _ Organisation de projets
- _ Enseignement à l'Initiative de l'Établissement
- _ Mobilité Européenne : 3 semaines de stage à l'étranger dans le cadre d'Erasmus+ (soumis à l'accord de l'employeur)



Le + Livret d'accompagnement individualisé de l'alternant en contrat, suivi et accompagnement individualisé, bacs blancs pour se préparer à l'examen.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- >> GÉRER L'ACCUEIL multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- >> GÉRER L'INFORMATION et des prestations organisationnelles
- >> GÉRER LA RELATION commerciale
- >> GÉRER DES ACTIONS à caractère événementiel
- >> ASSURER l'approche de prévention santé environnement
- >> ANALYSER l'organisation économique et juridique
- >> COMPRENDRE ET SE FAIRE COMPRENDRE dans un contexte professionnel à l'étranger (mobilité européenne selon accord de l'entreprise)

STRUCTURES PROFESSIONNELLES

[FORMATION PRATIQUE]

- _ Entreprises commerciales avec un accueil à la clientèle.
- _ Grandes entreprises (la Poste, Entreprises de distribution d'énergie, de transport...)
- _ Agences de location (automobile, immobilier)
- _ Grande distribution et grande distribution spécialisée (accueil, SAV, billetterie, ...)
- _ Accueil dans les collectivités (communes, départements, ...) et administrations

SECTEURS D'ACTIVITÉ

Les secteurs d'activité sont variés : Services de santé, Culture et Tourisme, Banque, Transports, Hôtellerie, Restauration, Immobilier, Assurances

POURSUITES D'ÉTUDES [ÉVOLUTION DE CARRIÈRE]

Si vous avez la volonté de poursuivre vos études après le Bac PRO métiers de l'accueil, le plus courant est un BTS du secteur tertiaire comme :

BTS Administration Secrétariat, BTS Assistant de gestion PME/PMI, BTS Assistant de manager, BTS Assurance, BTS Banque, BTS Commerce International, BTS Communication, BTS ESF (Economie Sociale et Familiale), BTS Hôtellerie-Restauration, BTS Métiers des services à l'environnement, BTS MCO, BTS NDRC, BTS Professions Immobilières, BTS Responsable de l'hébergement (2 langues obligatoires), BTS Technico-commercial, BTS Tourisme.

Exemples code ROME, fiche métier : M1601

- _ Accueil et renseignements /D1408
- _ Télé conseil et télévente/E1107
- _ Organisation d'événementiel/N3201
- _ Exploitation des opérations portuaires et du transport maritime/N2201
- _ Personnel d'escale aéroportuaire